



DIARIO DE SESIONES  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

VI Legislatura

Pamplona, 16 de noviembre de 2005

NÚM. 9

---

**COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN LOCAL**

PRESIDENCIA DEL ILMO. SR. D. PEDRO TABAR ONECA

**SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 16 DE NOVIEMBRE DE 2005**

**ORDEN DEL DÍA**

- Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Gerente de [ANIMSA](#) para informar de la situación actual de las nuevas tecnologías en la Administración Local.

## SUMARIO

Comienza la sesión a las 16 horas y 36 minutos.

### **Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Gerente de ANIMSA para informar de la situación actual de las nuevas tecnologías en la Administración Local.**

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra la señora Acedo Suberbiola (G.P. Socialistas del Parlamento de Navarra) (Pág. 2).

A continuación toma la palabra el Gerente de ANIMSA, señor García Fernández (Pág. 2).

En el turno de intervenciones de los grupos parlamentarios intervienen la señora Acedo Suberbiola y los señores Valero Erro (G.P. Unión del Pueblo Navarro), Izu Belloso (G.P. Izquierda Unida de Navarra-Nafarroako Ezker Batua), Jiménez Hervás (G.P. Aralar), Pérez-Nievas López de Goicoechea (G.P. Convergencia de Demócratas de Navarra), Ramírez Erro (G.P. Eusko Alkartasuna) y Etxegarai Andueza (G.P. Mixto) (Pág. 9).

Para responder a los grupos parlamentarios toma la palabra el Gerente de ANIMSA (Pág. 14).

Se levanta la sesión a las 18 horas y 2 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 16 HORAS Y 36 MINUTOS.)

### **Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del gerente de ANIMSA para informar de la situación actual de las nuevas tecnologías en la Administración Local.**

SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): *Buenas tardes, señorías. Vamos a dar comienzo a la Comisión de Administración Local, con la comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del gerente de ANIMSA para informar de la situación actual de las nuevas tecnologías en la Administración Local. En primer lugar, damos la bienvenida al gerente de ANIMSA, señor García, al que le agradecemos su presencia en esta Comisión y, como ha sido solicitada por el grupo Socialistas del Parlamento de Navarra, tiene la palabra la señora Acedo.*

SRA. ACEDO SUBERBIOLA: *Gracias, señor Presidente. En primer lugar, damos la bienvenida, por supuesto, al nuevo gerente de ANIMSA. Le felicitamos por su reciente nombramiento. Nuestro grupo pidió la comparecencia del gerente, en principio creíamos que iba a acudir el anterior, lógicamente por las fechas en la que lo pedimos, por la preocupación que teníamos en ese momento, que sigue siendo la misma y, por tanto, nos es indiferente el hecho de que ahora sea el nuevo gerente el que comparezca y, desde luego, le deseamos los mayores éxitos en su andadura.*

*No obstante, le vamos a explicar que la comparecencia, aunque es muy concreta, venía derivada*

*por la preocupación que nuestro grupo tenía en tanto en cuanto estaba teniendo la sensación de que las entidades locales que, digamos, tiraban del Gobierno de Navarra durante gran época pasada, en este momento estaban un tanto más paralizadas en el sentido de ir más a renque de los planteamientos que pudiera hacer justamente del Gobierno de Navarra. Entonces, como teníamos la sensación de que las entidades locales siempre habían sido más avanzadas, insisto, que el propio Gobierno y ahora mismo, aunque las circunstancias no deberían haber cambiado, sí que denotábamos una cierta paralización, queríamos saber si ese convenio que existe entre ANIMSA y Gobierno de Navarra había tenido que ver que se hubiera parado o había realmente una nueva dirección de ANIMSA como institución o como sociedad, evidentemente, por conocer hacia dónde se quiere tender, porque ello también influye en la dinámica que adopta el Gobierno de Navarra y en nuestra labor de control del Gobierno en sus actuaciones. Nada más y muchas gracias reiterando de nuevo el agradecimiento por su presencia.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): *Gracias, señora Acedo. Cedemos la palabra al señor García, que nos va a explicar todas esas cuestiones que le ha planteado la señora Acedo.*

SR. GERENTE DE ANIMSA (Sr. García Fernández): *Hola, buenas tardes y gracias por su asistencia. He preparado una presentación sopor-tada en PowerPoint que traigo impresa. Se la entregaré a la finalización de la comparecencia. Mi intención es ir agilizando un poco lo que es la presentación porque, si no, se podría hacer un poco larga, porque he preparado una presentación*

*un poco densa por intentar abordar todos los aspectos y, en la medida en que pueda haber alguna duda o alguna pregunta sobre las cuestiones que vaya comentando, estaré encantado de atenderlas al final, me imagino, señor Presidente. Muchas gracias. Pues procedo.*

*La presentación la he estructurado en cuatro apartados e, insisto, intentaré ir brevemente con ellos. Lo primero es una presentación de lo que es nuestra organización, la Asociación Navarra de Informática Municipal, porque entiendo que, igual que hay miembros de esta Comisión que conocen perfectamente ANIMSA, puede haber algunos que no la conozcan. Después haré una reseña acerca de la situación de la administración electrónica de la sociedad de la información o de las nuevas tecnologías en Navarra en su comparación con el Estado, por situar un poco el nivel de desarrollo que tenemos en nuestra Comunidad. Y después comentaré un poco los principales proyectos –yendo ya un poco más a la petición de la señora Acedo– que se están desarrollando en estos momentos en ANIMSA, algunos de los cuales tal vez no hayan tenido la visibilidad o la relevancia que se merecen y que, probablemente, puedan haber dado lugar a esta inquietud sobre nuestra organización. Y, por último, y atendiendo directamente a lo que ha sido la petición, comentaré lo que son las estrategias de futuro y principalmente para los dos próximos años.*

*ANIMSA es la Asociación Navarra de Informática Municipal. Es una asociación o una organización totalmente pública, capital cien por cien público, creada hace ahora veinte años por los ayuntamientos de Lodosa y de Pamplona con el objetivo de garantizar un desarrollo homogéneo, compartido, solidario de lo que es la informática, de lo que hoy en día llamamos la sociedad de la información, en Navarra.*

*ANIMSA no es un proveedor de informática al uso, no es una empresa que lleva un PC o que lleva una aplicación, la instala y ahí se acaba o se queda la relación, sino que somos una empresa que intenta ayudar y colaborar en la modernización de las entidades locales, no sólo centrándonos en lo que es la parte de hardware y software, que serían los primeros servicios que podemos ver aquí, sino también haciendo especial incidencia en las cuestiones de modernización de la gestión, de rediseño de procedimientos de calidad, de nuevas técnicas de gestión y todo eso siempre soportado por herramientas y tecnologías informáticas.*

*Por otro lado, últimamente, en los últimos tiempos, estamos prestando especial dedicación e interés a lo que son los proyectos de atención ciudadana, porque entendemos que la sociedad cada vez demanda una administración más próxima, que ofrezca servicios de más calidad y en esa vía*

*llevamos trabajando ya aproximadamente siete u ocho años. El primer proyecto de estas características fue el servicio 010 del Ayuntamiento de Pamplona.*

*Por ilustrar brevemente –insisto que después les haré entrega de la documentación– de cuál es la situación del mercado de las entidades locales en el ámbito de la informática en Navarra, voy a presentar aquí una serie de gráficos en los que se puede observar, en este primero, cómo ANIMSA aglutina prácticamente el 40 por ciento de las entidades locales de Navarra, con lo cual en estos momentos ANIMSA es la empresa que mayor presencia tiene en las distintas entidades. Esta situación de liderazgo en la gestión de las tecnologías de la información en la administración local navarra se ve acrecentada, si cabe, cuando pensamos a cuánta población llegamos y está prestando servicios ANIMSA, que si contamos Pamplona, que es un dato un poco engañoso, estamos prácticamente en el 70 por ciento de la población. Si quitamos Pamplona, que sería lo más lógico y que, además, yo creo que la demanda de información por parte de esta Comisión va más a lo que son las entidades de menor tamaño o a las entidades de toda Navarra excluyendo Pamplona, evidentemente, la proporción baja, pero, bueno, baja al 54 por ciento, quiero decir que seguimos siendo la organización líder en lo que es la atención a las entidades locales de Navarra.*

*Un dato interesante en lo que es la situación del sector local de tecnologías de la información es cómo se distribuye el mercado por tamaños de población. Nosotros, ANIMSA, somos la empresa que más entidades tiene en cada uno de los segmentos que aquí relacionamos, pero conviene destacar la pelea, el nivel de dispersión que hay en las entidades de menor tamaño. Es decir, si bien en el resto de categorías tenemos un liderazgo claro, ahí hay una pugna dura. ¿A qué se debe esa pugna? Pues, desde nuestro punto de vista, a que el factor costo, el costo en las inversiones, en mantenimiento, en hardware y software es muy importante en la toma de decisiones de las administraciones locales. Entonces, este dato toma una relevancia absoluta para entidades de tamaño pequeño. Además, tenemos el rasgo peculiar o la condición de que hay alguna organización, alguna empresa en la que la informática o la prestación de servicios informáticos no es su actividad principal sino que utiliza la prestación de servicios informáticos como una manera para llegar a ofrecer otros servicios a las entidades que no tienen nada que ver con la informática y actúa como gancho la informática, es decir, dan servicios de informática a costo sorprendentemente bajo esperando recabar o generar los ingresos por otras vías que no tienen nada que ver con la informáti-*

ca, con lo cual ahí nos encontramos un nivel de competencia superior.

No me he podido resistir a trasladar en la comparecencia unas valoraciones que se hacen en el segundo plan de la sociedad de la información de la Comunidad Foral de Navarra, creo que publicado a principios de este año 2005, en el que la empresa consultora que lo había preparado, creo recordar de Madrid, dedica unas frases francamente elogiosas a lo que es el desarrollo tanto de la sociedad de la información en las entidades de ANIMSA como el papel integrador de ANIMSA dentro de la Comunidad Foral de Navarra para desplegar y desarrollar políticas homogéneas de integración o despliegue de la sociedad de la información en lo que es Navarra. Entonces, esta aportación literal, como se puede ver, creo que es gratificante y beneficiosa para lo que es y supone ANIMSA.

Otro gráfico por el que paso rápidamente, que creo que también es importante, es éste en el que en el informe eEspaña2005, que es un informe a nivel estatal de una encuesta, se viene a representar las necesidades que tienen las entidades locales del conjunto del Estado en desarrollar aplicaciones de gestión a medida, con lo que esto supone de costo tanto de inversión como de mantenimiento. Este gráfico nos viene muy bien para ilustrar realmente la importancia que tiene el papel integrador de ANIMSA en la Administración Local de Navarra, porque ANIMSA, si exceptuamos el Ayuntamiento de Pamplona por cuestiones lógicas y evidentes, tiene un único sistema de gestión municipal instalado en 110 entidades locales de Navarra, lo cual quiere decir que desde Roncesvalles, que creo que es el ayuntamiento más pequeño con 26 habitantes, hasta Burlada, que es el más grande con 18.000, siempre exceptuando Pamplona, tiene exactamente el mismo sistema de gestión municipal. Esto ¿qué quiere decir? Que tanto a nivel de costos como de homogeneización y desarrollo de nuevas tecnologías es francamente beneficioso para todos.

En resumen, y esto es un poco de cuña publicitaria, si se me permite, ANIMSA es líder en el número de entidades clientes en todos los segmentos de población seleccionados. Es la entidad o la empresa que llega a más población navarra y, además, tiene una característica diferencial en la cantidad y calidad de servicios ofrecidos: no sólo vendemos hardware y software sino que ayudamos a las entidades en el camino de la modernización. Esto ya lo he comentado, y como creo que es interesante para todos ir un poco rápido, voy pasando. Después les entrego las transparencias.

Pasamos ya al segundo punto, que es un punto ya menos de opinática y más de datos fríos, que es el posicionamiento actual de las entidades locales

de Navarra, las TIC respecto al Estado. Aquí tenemos la encuesta de eEspaña2005, que creo que es una encuesta realizada a 3.000 municipios. He identificado en esta transparencia en color rojo lo que los ayuntamientos de muy distintos segmentos de población identifican como las principales barreras para desplegar y acceder a la sociedad de la información, a las nuevas tecnologías en sus entidades, y de las que pasan de cinco puntos, porque hay más que se quedaban por debajo y he preferido no incorporar, la 1, la 3 y la 5 tienen relación con costos; costos de software específico, que es la número 1; costo de inversión, que es la número 3; y costes de mantenimiento, la 5. Esto viene a reforzar un poco la teoría que teníamos antes de que las entidades locales de Navarra por su tamaño, en el que como vemos aquí si mis cálculos son correctos el 57 por ciento de las entidades tiene menos de 500 habitantes y el 97 por ciento menos de 10.000 habitantes. Si en el Estado, cuyos tamaños son claramente mayores, estos factores son importantes, en Navarra deberían ser mucho más impactantes. Pero, aunque a priori pudiésemos pensar que esto es así, cuando vamos a las estadísticas que aparecen en este informe, e insisto que aquí están trasladadas literalmente, vemos en verde la situación de Navarra y en amarillo la situación del Estado. Vemos que en Internet, acceso de las entidades locales a Internet, estamos por encima de lo que es el nivel medio del Estado; en disponibilidad de páginas web de las entidades locales estamos un poco por debajo; y en las redes de área local, es decir, la comunicación entre ordenadores de las mismas entidades, estamos también un poco por debajo. Pero estos datos, según interpreto en este caso, son un poco engañosos porque si tenemos en cuenta que, según la encuesta de inventario de equipamiento de entidades locales de Navarra de este año 2005, prácticamente el 50 por ciento de los ayuntamientos navarros sólo tienen un ordenador y sólo uno, evidentemente si sólo hay un ordenador no puede haber redes de ordenadores, y en ayuntamientos de menos de 500 habitantes también es un poco difícil que tengan, no difícil sino que pueden ver como poco interesante el disponer de una página web, pues me hacen pensar en este caso que, si quitamos estos sesgos tan importantes en lo que es la estadística, el nivel de desarrollo de la sociedad de la información en la Comunidad Foral de Navarra es superior o cuando menos iguala a la media.

En esta transparencia, que la voy a pasar muy rápido, las barras son las referencias al Estado y las líneas de colores son las referencias a Navarra y, si antes estábamos viendo planteamientos estáticos de la situación actual, aquí vemos la evolución en el período 2002-2004, y vemos que la evolución de estos tres parámetros, que se entienden como

*más importantes según este estudio en Navarra y en el Estado, son equivalentes cuando no superiores el crecimiento en Navarra.*

*En una gráfica un poco más exacta, y es por lo que la he incluido, porque en las anteriores estamos hablando de encuestas a un porcentaje de entidades locales del Estado mientras que aquí estamos hablando de una encuesta a absolutamente todas las entidades locales de Navarra, se ve claramente cómo entre el 2003 y el 2004, que son los únicos años de los que tenemos datos, la evolución en cuanto a los parámetros de PCs, servidores, líneas RDSI y ADSL es claramente creciente, con lo cual algo se está moviendo y se sigue moviendo.*

*Voy a entrar ya en la parte, que creo que era lo que la señora Acedo demandaba en su primera intervención, de la situación de las entidades de ANIMSA en este momento. Antes me gustaría comentar un poco lo que es el papel de ANIMSA, que creo que va muy en relación con la pregunta, en nuestro compromiso con las entidades locales. ANIMSA, como ya creo que he comentado anteriormente, no pretende ser un proveedor de informática tradicional sino que pretende ser el socio, el compañero de viaje de las entidades locales en el camino de la modernización y de la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos, que creo que en definitiva es lo que nos mueve a todos dentro de la Administración Local. Entonces, dentro de esa perspectiva, ANIMSA apuesta y ha estado apostando, probablemente en algunos momentos no con toda la brillantez o no con la capacidad para comunicar lo que estaba haciendo, porque yo creo que se han hecho bastantes cosas que no se han desplegado adecuadamente, más que no se hayan hecho, con un interés especial en el desarrollo de la administración electrónica, pero insistimos una y otra vez en que para nosotros la administración electrónica no es sólo ordenadores, no es sólo redes de comunicación sino que es modelos de organización, organización, rediseño de procedimientos y todo esto apoyado en tecnología.*

*Aunque entendía que Pamplona no era el centro de atención de esta comparecencia, he intentado reflejar en una única transparencia proyectos importantes dentro de Pamplona. ¿Por qué? Sencillamente porque se pueda contrastar que lo que estamos haciendo en un municipio de casi 200.000 habitantes como Pamplona lo estamos haciendo en municipios de 3.000, 4.000, 5.000 y 6.000 habitantes de Navarra, es decir, los conceptos son los mismos, la manera de trabajar es la misma y lo único que ocurre es que las tecnologías todavía no han convergido totalmente entre Pamplona y el resto de las entidades por las características especiales de Pamplona, y en algunos casos no pode-*

*mos hacer las cosas literal o exactamente igual pero, en cualquier caso, sí dentro de la misma línea. Y destacaba aquí los proyectos de la Intranet municipal de la red corporativa del Ayuntamiento de Pamplona; del servicio de atención ciudadana multicanal, presencial, telefónica y web; del avance en la administración electrónica, y aquí hago especial referencia al tema de autoliquidaciones, que veremos más adelante; y de la gestión de expedientes. Si vemos todos estos proyectos están reflejados también en la realidad de las entidades de menor tamaño de Navarra.*

*Sin intentar entrar en detalle de lo que son los productos de ANIMSA, ni muchísimo menos, si me gustaría reseñar alguno de los proyectos más interesantes que se han estado desarrollando en estos últimos dos o tres años. AytoInforma, el antiguo Udala, son las herramientas de gestión interna, las herramientas de gestión de padrón, de circulación, de catastros, de contribución, de los ayuntamientos de ANIMSA. Éste es un proyecto que lleva muchos años funcionando y lo único que me gustaría destacar es que aquí trabajamos, y desde hace mucho tiempo, el concepto de dato único, es decir, que cada tercero, cada persona que entra en la gestión del ayuntamiento sólo está una vez y esto nos permite una gran autonomía a la hora de realizar modificaciones y de incorporar nuevas herramientas y tecnologías. No es un proyecto reciente, pero es la base de todos los proyectos que nosotros tenemos. Simplemente, vuelvo a insistir en que, independientemente del tamaño de la población de la entidad local de Navarra, me da exactamente igual Lesaka, Villava, Burlada o Roncesvalles, tiene exactamente la misma versión de gestión municipal y esto sí que es muy importante.*

*Ahora voy a entrar ya en proyectos, algunos compartidos con el Gobierno de Navarra, algunos coliderados con el Gobierno de Navarra, promovidos conjuntamente con el Gobierno de Navarra, pero que todos ellos tienen como destinatario final la Administración Local de Navarra. Nosotros en los últimos dos o tres años, y yo personalmente desde mi anterior responsabilidad he colaborado muy estrechamente con el Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra con una idea, que el desarrollo de herramientas, de productos, de políticas sea conjunto, que aunemos esfuerzos y que no diverjamos. Bien es cierto que en algún caso ha habido algún proyecto relevante impulsado en colaboración con el Gobierno que, probablemente, haya podido aparentemente desenfocar la labor de ANIMSA centrada en las entidades locales de toda Navarra, pero es un tema del que podemos hablar y después, si quieren, podemos entrar a comentar con más detalle en el turno de preguntas.*

*Entonces, un proyecto que para mí es especialmente relevante dentro de estos trabajos de los últimos años es el proyecto Agrupaciones. Es un proyecto que para nosotros, para ANIMSA, es el paradigma de un proyecto que aúna organización y tecnología, que es lo que nosotros aspiramos a colaborar o a hacer por las entidades locales de Navarra, es decir, no sólo trabajar con la tecnología sino con la tecnología orientada a la consecución de resultados y de implantación de nuevos modelos de organización. El proyecto Agrupaciones, como bien sabrán porque fue aprobado por unanimidad en este Parlamento, consistía en la agrupación voluntaria de entidades locales de carácter menor –no sé si estoy utilizando exactamente el término apropiado– para compartir recursos y mejorar la gestión. Entonces, este proyecto lo ha desarrollado ANIMSA por encargo del Departamento de Administración Local. Este proyecto nos ha permitido –por ejemplo aquí he traído lo que es el Ayuntamiento de Obanos– pasar de un conjunto de entidades menores dispersas con una infraestructura administrativa y tecnológica reducida a agruparlos todos a nivel de gestión y a nivel técnico, porque evidentemente la agrupación a nivel administrativo y político está en otros ámbitos, en este caso dentro del Ayuntamiento de Obanos, de tal manera que se ha permitido que toda la gestión, todas las bases de datos y toda la tecnología resida en el Ayuntamiento de Obanos, que es el ayuntamiento cabecera, pero los ciudadanos puedan hacer gestión desde cualquiera de las entidades menores, desde Legarda, Adiós o Muruzábal. Todo esto ha requerido no sólo de un trabajo de organización importante sino también de consenso entre las entidades, en el que también hemos participado y colaborado y, sobre todo, de un esfuerzo muy importante en el área de tecnología de comunicaciones. En algunos casos como éste hemos trabajado con RDSI pero, si hablamos de Aguilar de Codés, estamos hablando de que los enlaces entre las entidades están hechos a través de radiofrecuencia, o sea, que hemos tenido que hacer ahí, en colaboración con otras sociedades públicas, un esfuerzo de imaginación importante.*

*En este momento, el proyecto Agrupaciones está funcionando ya en tres agrupaciones, Codés, Valdizarbe e Izaga, y estamos hablando de proyectos que tecnológicamente son muy importantes, es decir, que sería imposible que estos ayuntamientos por sí mismos los hubiesen acometido, porque no hubiesen sido capaces desde el punto de vista económico, y Codés, con 831 habitantes, ahora mismo tiene una gestión integrada y centralizada que yo creo que es realmente ventajosa tanto para los técnicos municipales como para los vecinos. Ya ven cómo en todos los casos estamos hablando de entidades que no llegan ni a los 3.000 habitantes; la más grande es la agrupación de Andía con la que*

*en estos momentos estamos trabajando. Éste es un proyecto realmente innovador desde el punto de vista tecnológico y desde el punto de vista de organización.*

*Otro proyecto en el que llevamos tiempo trabajando y que también resulta importante es el de clarificación administrativa o de racionalización de procedimientos, como lo queramos llamar; procedimientos que ANIMSA trabaja creando una red de colaboración de forma y manera que, utilizando una única herramienta de gestión de expedientes, la modelización, optimización, rediseño de expedientes en un ayuntamiento es puesta a disposición de la comunidad de tal manera que si en el Ayuntamiento de Burlada, con el que estamos trabajando, tipificamos, modelizamos u optimizamos el procedimiento de gestión de multas, automáticamente se pone a disposición de todos los ayuntamientos que quieran de ANIMSA. En estos momentos, como se puede ver ahí, están modelizados unos treinta expedientes aproximadamente, principalmente en el área de contrataciones y en el área de urbanismo, y estos expedientes, automatizados en una herramienta pero al mismo tiempo tipificados y optimizados desde el punto de vista organizativo, están a disposición de todas las entidades, de las 110 entidades, que los van incorporando a su gestión en la medida que lo entienden oportuno.*

*El siguiente proyecto, en el que también tengo especial ilusión porque he participado mucho en los últimos tiempos, son las oficinas de atención ciudadana. Siguiendo el modelo que en su día inauguramos en el Ayuntamiento de Pamplona, creo que hace ya siete años, hemos ido llevando a las entidades locales de Navarra una propuesta de integración de los servicios de atención al ciudadano multicanal, de forma que en el ayuntamiento, a través de la atención presencial, a través de la atención telefónica, con o sin el 012, que es independiente, y a través de la incorporación de trámites e información en su página web, intentamos ofrecerle al ciudadano unos servicios lo más integrados posibles independientemente del canal en el que se muevan. Estos proyectos los hemos llevado ya a entidades como Villava –cuyo alcalde está aquí presente– Bera, Sangüesa y en los próximos meses lo vamos a llevar a varias entidades locales más. En este proyecto simplemente destaco en esta transparencia, porque después volveré sobre ello, la importancia que va a tener el uso de las tarjetas de acreditación municipal y de la firma electrónica para la administración electrónica, para las entidades locales y para nuestra gestión.*

*Pieza importante de lo que es nuestra gestión multicanal o la oferta de gestión multicanal a las entidades locales es la parte del 012, que es un proyecto impulsado en colaboración con el Departamento de Administración Local, pero es un pro-*

yecto que no es ni mucho menos obligatorio en lo que es la gestión y el diseño de estas soluciones para las entidades, es decir, ANIMSA trabaja para sus entidades, para sus clientes, intenta crear sinergias de colaboración con cualquier otra organización en beneficio último de las administraciones locales de Navarra y, en este caso, entendemos que el 012 es uno de estos proyectos, pero no es un proyecto que, en ningún caso, se imponga ni sea necesario para seguir avanzando en lo que es la modernización de la Administración.

Vamos ya con un proyecto que yo creo que es especialmente importante para responder a la pregunta, que es el proyecto de ciudad digital. El proyecto de ciudad digital es un proyecto impulsado por el Departamento de Administración Local, el Ayuntamiento de Ansoáin y ANIMSA, en el que pretendemos condensar en una entidad como Ansoáin, que entendemos que tiene un nivel de madurez importante en la gestión, todas las ventajas y todos los proyectos que, cada uno por su lado, puede dar cierta sensación de mosaico o de falta de línea directora, directriz o de continuidad. Entonces, para el período 2005-2007 hemos llegado a este acuerdo de colaboración para crear el proyecto de ciudad digital que, de forma piloto, se está desarrollando en Ansoáin pero que, inmediatamente, y cuando digo inmediatamente es que antes de final de año, antes del 31 de diciembre, varios de estos proyectos que están desarrollados en Ansoáin como, por ejemplo, el de autoliquidaciones, va a estar a disposición en otros ocho ayuntamientos más de Navarra. Y el de la Intranet, por ejemplo, que también lo tenemos aquí, creo que lo vamos a tener en otros cinco o seis. Y el de venta de entradas creo que va a estar en Alsasua, en Barañáin y también en Ansoáin y en Zizur Mayor. Quiero decir que estos proyectos van a tener visibilidad antes del 31 de diciembre, no sólo a nivel de los técnicos municipales sino también a nivel de los ciudadanos. Esta transparencia corresponde a lo que es el proyecto de autoliquidaciones, que es un proyecto que a mí realmente me parece muy interesante, porque muchas entidades caen en la trampa de desarrollar cosas en la web que quedan muy bonitas pero que después no se utilizan. En cambio, este proyecto de autoliquidaciones es un proyecto que se utiliza desde el primer día. ¿En qué consiste? A partir de la tarjeta ciudadana, que está representada ahí en azul, las gestorías ahora de Pamplona y de Ansoáin, pero antes de que finalice el año de otras cinco localidades de la cuenca, sin moverse de sus oficinas, con el uso de esta tarjeta puedan gestionar automática y directamente todas las altas de matriculaciones en las bases de datos del ayuntamiento, de tal manera que, por un lado, las gestorías no se desplazan al ayuntamiento, realizan las gestiones desde su sitio pero, al mismo tiempo, en bloques,

por lotes y facilitan la tarea al ayuntamiento correspondiente, porque todos los datos que las gestorías se han encargado de registrar ya quedan automáticamente incorporados a las bases de datos de gestión municipal, tras un proceso de validación por supuesto municipal, incluida la contabilidad, con lo cual éste es un proyecto para ganar, es decir, ganan las gestorías, ganan los ayuntamientos y esperamos que ganen los ciudadanos porque las gestorías bajen las cuotas al tener que trabajar menos.

Aquí tenemos la Intranet municipal, que es otro de los proyectos que está dentro del proyecto de ciudad digital y que ya está en estos momentos en los ayuntamientos de Villava, de Sangüesa, de Vera de Bidasoa, de Berriozar, no recuerdo más ahora mismo de memoria, pero quiero decir que ya está. Y es una Intranet que supone el punto de encuentro para los técnicos municipales, para los corporativos municipales dentro de su ayuntamiento, es decir, donde van a tener a disposición cómo se gestiona en su ayuntamiento, cómo se hacen las cosas, las noticias de interés, etcétera. Para que nos hagamos una idea de la importancia de este proyecto, en Pamplona, que es el mismo pero trasladado y en otra tecnología, desde que se ha implantado se están ahorrando del orden de 120.000 fotocopias al año en resúmenes de prensa y actas, lo cual entiendo que es un proyecto que, sólo con ese dato, se puede intuir interesante.

Otra de las cuestiones que tenemos en el proyecto de ciudades digitales y que estará operativa también antes de fin de año, antes de fin de año tiene que estar, en principio estaba previsto para finales de este mes pero creo que vamos a tener un pequeño retraso, es la venta de entradas multicanal, es decir, ayuntamientos de Navarra como Ansoáin, Alsasua, Zizur Mayor y el auditorio de Barañáin, a partir de dos o tres semanas van a tener a su disposición una tecnología absolutamente novedosa para vender entradas, como vemos en esta transparencia, bien a través de Internet, es decir, que cualquier persona entre al auditorio de Barañáin o a la casa de cultura de Zizur Mayor, seleccione su entrada, le diga qué precio tiene y pague a través de tarjeta de crédito, que es exactamente lo mismo que si vamos a cualquier teatro de la Gran Vía, porque es exactamente la misma tecnología. Pero, al mismo tiempo que lo están haciendo por Internet, se va a poder hacer a través del teléfono 012 o desde los propios locales o taquillas municipales. Insisto en que este proyecto tiene que estar operativo y va a estar operativo antes de final de año en, al menos, cinco entidades navarras.

En resumen, desde nuestro punto de vista, ANIMSA está ofreciendo a sus entidades una base única, sólida de aplicaciones, mejorable, por

*supuesto, pero sólida. Hay una serie de importantes proyectos de modernización, que muchos de ellos realmente antes del 31 de diciembre van a estar absolutamente visibles, y que estamos adaptando todas estas aplicaciones, todos estos proyectos constantemente a las necesidades tanto de las entidades como de los ciudadanos, que en definitiva es nuestro objetivo. Reconociendo esta, probablemente, poco acertada estrategia de difusión, de comunicación, de participación de las entidades en estos proyectos que están en marcha, sabemos que tenemos que trabajar duramente en estos dos o tres meses. Yo llevo escasamente diez días como gerente de ANIMSA y una de las tareas que nos hemos impuesto como prioritarias en esta nueva fase es el trabajar, el volver a retomar el pulso con las entidades, volver a comunicar lo que estamos haciendo porque, en ese sentido, yo creo que tenemos que avanzar en la implantación de la administración electrónica.*

*Y ya acabo en escasamente cinco minutos. ¿Qué vamos a hacer a partir de ahora?, que es otra pregunta importante. Aquí me estoy adelantando un poco a lo que me hubiese gustado porque, realmente, no me ha dado casi tiempo ni a sentarme en mi silla ni a hablar con los colaboradores directos y plantear las líneas de trabajo para, al menos, estos dos próximos años. Hemos hablado, hemos tomado notas pero esto es un avance de lo que queremos hacer aunque, realmente, está todavía por definir y por hilar. Nosotros seguimos pensando, a nivel de estrategia, a nivel de trabajo que tenemos que fortalecer y seguir apostando por la tecnología más la organización en los modelos de calidad y de gestión, y no sólo por la tecnología; creemos que ahí es donde está el papel de una empresa como ANIMSA, una empresa pública, una empresa sin ánimo de lucro, una empresa que tiene que tener canales privilegiados de relación con otras administraciones para modernizar la Administración. Tenemos que acercarnos más a las entidades; efectivamente, como bien decía antes la señora Acedo, a lo mejor hay cierta inquietud en determinados temas y yo espero que los despejemos en las próximas semanas, en los próximos meses. Y tenemos que fomentar mucho la colaboración, las alianzas, los proyectos compartidos en los que todos ganemos, tanto con otras administraciones, con otras organizaciones de la Administración, como con otras empresas que puedan ofrecernos servicios para que sea más barato, más cómodo, más seguro y más eficaz llevarlos a la Administración Local sin que ANIMSA tenga que dedicar esfuerzos importantes a reinventar la rueda. Y todo ello con el objetivo de convertir las actividades locales de Navarra en un referente en el mundo local, que yo creo que hoy en día en algunos aspectos podemos enorgullecernos de serlo.*

*Bajando ya un poco más al plano concreto, ¿qué directrices tenemos para el periodo 2006-2007? Es un periodo de dos años, creo que es un periodo más que razonable para nuestro ámbito de actuación y, además o casualmente, coincide con el final de la legislatura, con lo cual tampoco creo que sea un mal periodo. Primero: mejorar las herramientas de gestión interna del ayuntamiento, es decir, todas nuestras aplicaciones de gestión. Seguir fomentando la oferta de servicios multicanal con una clara orientación al ciudadano; nosotros siempre pensamos en el ciudadano cuando desarrollamos proyectos. Utilizar, y esto es un tema por explorar, no sabemos todavía, no lo podemos concretar en nada en este mismo momento, nuevos servicios a las entidades y a los ciudadanos a través de la banda ancha que está acabando de desplegar el Gobierno de Navarra; creemos que la banda ancha nos va a permitir llegar a los ayuntamientos, a los ciudadanos de otra manera y lo vamos a investigar. Y desplegar, y vuelvo otra vez a lo de antes, estas iniciativas, estos proyectos que son exitosos en las entidades piloto a todas las entidades que estén interesadas. Nuestra idea es siempre probar, sobre todo las cuestiones novedosas, y después llevarlas o, dicho de otra manera, los experimentos con gaseosa.*

*A nivel de aplicaciones de gestión interna tenemos ya identificadas una serie de actuaciones concretas que vamos a abordar ya mismo, a partir del mes de enero, como es la gestión del archivo municipal, probablemente no sólo lo que es el desarrollo de una aplicación sino también el apoyo a los ayuntamientos en lo que es la implantación y la gestión. La gestión de cementerios, que es una demanda municipal que tenemos ahí un tanto apartada. La gestión de patrimonio e inventario, si es que la normativa se aclara un poco porque parece que no tenemos muy claro en este sentido por dónde se puede avanzar; la Intranet y las herramientas de colaboración en los ayuntamientos. E intentar desarrollar herramientas de lo que hemos dado en llamar el documento único, es decir, hablamos en ANIMSA del dato único, que el DNI de una persona esté en un solo sitio pero, al final, en los ayuntamientos, en las entidades, en nuestra propia casa la misma acta está en 27 sitios fotocopiada, escaneada, en un documento electrónico y en diecisiete directorios. Y vamos a intentar trabajar a ver si somos capaces de que, cuando un corporativo requiera un acta de un pleno un miércoles a la tarde, no tenga que acudir a ningún técnico municipal sino que tenga una herramienta de fácil acceso que le permita acceder a esa acta o a la ejecución del presupuesto en un determinado momento. Son temas sencillos pero creemos que van a ser eficientes o muy adecuados para lo que es la gestión de las entidades navarras.*

*A nivel de gestión interna, y ya bajando más en detalle, planteamos hacer enlaces de recaudación y contabilidad, que es una demanda municipal importante. Evolucionar la plataforma Windows. Mejorar nuestra gestión de secretaría, que es un proyecto que, aunque llevamos años con él, no ha calado del todo en las entidades y queremos darle un impulso importante al tema de secretaría y de actas, y ya estamos trabajando en ello. Y planteamos también activar o desarrollar pasarelas de pago que nos permitan enlazar nuestras aplicaciones de gestión con las de servicios de las entidades financieras y que el pago de impuestos municipales, de tasas municipales, que siempre es doloroso, por lo menos hacérselo lo más fácil posible a los ciudadanos,*

*Y, por último, un proyecto, que no es un proyecto sino que es una actuación transversal a toda nuestra gestión, que es estar atentos, esperar caminando a lo que es el DNI electrónico. Como sabrán, ya se pretende que en el año 2006 el DNI electrónico empiece a ser una realidad a nivel de grupo piloto en alguna población pequeña del Estado y para 2008 se pretende que el DNI electrónico sea la herramienta que nos permita realmente acreditarnos delante de la Administración y hacer firma electrónica, lo cual será importantísimo para poder abrir ya realmente todo un catálogo y una oferta de trámites a través de las páginas web. Ahí sí que vamos a notar un salto cualitativo en lo que es la administración electrónica. Como no podemos esperar al año 2008, vamos a ir trabajando en adaptar nuestras aplicaciones a la actual tarjeta de acreditación municipal, que en estos momentos hay 135.000 tarjetas en Navarra que, aunque no totalmente homogéneas, son unas cuantas; uno de cada cuatro navarros, prácticamente, tiene una tarjeta de acreditación municipal. Y la firma electrónica, que permita que cualquier ciudadano pueda realmente acreditar su identidad y los actos que está realizando a través de la red. Con lo cual, si trabajamos en la firma electrónica y en la tarjeta de acreditación municipal podremos incrementar esta oferta. Y, por último, fomentar herramientas de comunicación o información proactiva de la administración al ciudadano, que creo que es un tema en el que también tenemos grandes posibilidades de mejora y que crea una grata imagen ante el ciudadano: cuando el ayuntamiento le informa de que la segunda prueba de la convocatoria de empleo público para determinada plaza es a tal hora o que la puntuación es ésta o que se ha anulado el curso de bonsáis y que, por favor, no acuda a la casa de cultura.*

*En principio, esto era todo. Sé que he ido un poco rápido pero entendía que era lo que esperaban. Entonces, estoy a su disposición para cualquier aclaración si es que es posible.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca):** *Gracias, señor García, por la exposición pormenorizada que ha hecho a las preguntas, que creo que han sido bastante bien contestadas. Entonces, tiene la palabra la señora Acedo por si quiere recalcar alguna cosa más.*

**SRA. ACEDO SUBERBIOLA:** *Gracias, señor Presidente. En primer lugar, ahora sí le felicito, por lo menos personalmente, porque se nota para empezar que es una persona de la casa y que lleva muchos años trabajando, lo cual, a pesar de llevar diez días en el cargo, se nota y se agradece. Sin embargo, hay algunas cosas, haré las preguntas al final, y algunas reflexiones que me surgen al hilo de lo que le hemos escuchado.*

*Creo que nosotros podemos decir también bastante alto que creemos y, desde luego, que seguimos apostando por ANIMSA como entidad que debe liderar, además justamente, lo que llamaríamos el banco de pruebas de lo que puede ser un desarrollo de nuevas tecnologías y de la comunicación en las entidades locales. Pero eso que le explicábamos al inicio, que nos parecía que no se estaba yendo del todo en esa línea en los recientes años, se nos ha quedado un poco ahí justamente, casi en una ratificación de esa sensación. Y le voy a decir por qué, porque independientemente de que, además, cuando usted ha hablado de los sesgos en cuanto a la introducción, no de Internet pero sí de lo que es el resto de lo que había fijado en los gráficos en comparación con el Estado, le diré que en el Estado también, porcentualmente, si vamos a la media de la que estábamos hablando del número de municipios con las características que tenemos en Navarra también puede ser la misma, con lo cual, simplemente no tiene mayor relevancia, pero creo que tampoco es algo que deberíamos utilizar para intentar decir que estamos por encima o mejor, porque hemos estado muchísimo mejor y, en este momento, estamos justitos en la media y un poco por encima, quizás, en Internet, lo cual a mí me provoca una cierta pena, digamos entre comillas, porque, cuando prácticamente nadie tenía un ordenador en el Estado, esta Comunidad ya estaba avanzando y mucho en los entes locales, que es lo que en principio quería reflejar.*

*Entonces, cuando usted está planteando, además, las actuaciones que va a llevar adelante, y desde mi punto de vista con buen criterio para dos años y en las condiciones en las que ha accedido al cargo, realmente también nos confirma un poco que denota, o bien que no asume como nuevo gerente lo que había hasta este momento planteado como estrategia para la legislatura o que no había nada, porque, evidentemente, si no se ha podido hacer nada más que tratar de contactar mínimamente con los colaboradores para ver qué*

*se podía reflejar como proyectos más importantes para desarrollar es que, hombre, algo por escrito, al menos, que usted haya podido coger y ver que estaba previsto desde hace dos años, pues no había. O me equivoco y le he interpretado mal, que también puede ser.*

*De todas formas, sí tengo claro que gran parte de los proyectos que ha reflejado son proyectos que ya venían de atrás, incluidas las tarjetas de acreditación municipal, y no me cabe la menor duda de que son proyectos que se han perfeccionado y se han mejorado pero, en todo caso, no he visto, igual me equivoco, nada nuevo que no sea el documento único respecto a lo que ya existía hace cuatro años, por referirme al mismo periodo de tiempo en el que estoy intentando trasladar esa inquietud, que yo casi me iría a seis años más que a dos años, inquietud que ya viene de largo. Entonces, yo quería preguntarle tres cosas en ese sentido que no me ha parecido ver. Una, qué ocurre y si tienen algo planteado o, por lo menos, usted se lo plantea sobre la utilización del software libre en las entidades locales; en la Administración de la Comunidad Foral no se está haciendo, pero en las administraciones locales, y ANIMSA como punto fuerte no sabemos qué va a hacer, porque, además, como estamos intuyendo o creíamos intuir, y no sé si es casi una ratificación, que lo que se ha avanzado en estos últimos seis años es de lo que ha interesado tirar a Administración Local por una razón determinada y por unos proyectos concretos, y no exactamente en el afianzamiento o ir hacia adelante en otras mejoras para las entidades locales, que es lo que nos preocupaba, pues queremos saber si la nueva gerencia se va a plantear, por ejemplo, el tema de software libre o, por ejemplo, dado que el apagón digital va a llegar en el año 2010 y habrá que estar preparados, si ANIMSA cuenta con las nuevas TDT, porque los ciudadanos, al final, van a tener en casa un medio importantísimo con el cual habrá que enganchar hacia los municipios si se está hablando de esa interactividad con los ciudadanos. Queríamos saber si se va a hacer.*

*Y luego, una pregunta, porque nos ha chocado un poco con el tema de la ciudad digital, que está diciendo que está en Ansoáin y nosotros teníamos conocimiento, probablemente equivocado, de que también estaba Tudela y que, además, había un convenio, que no llegó al Parlamento pero sí lo puso en marcha el Gobierno de Navarra, con Tudela antes de que Fundación Dédalo empezara no sé muy bien cómo, pero creo que ANIMSA también tenía esa relación para la ciudad digital en Tudela a través de Fundación Dédalo, en colaboración con Fundación Dédalo y con Gobierno de Navarra. Entonces, me ha sorprendido que sólo se hable de Ansoáin. Quisiera saber si lo conoce, si no lo conoce. Nos intentaremos informar más pro-*

*fundamente; tenemos alguna documentación que se refiere a este tema y no sabemos más.*

*Por lo demás, única y exclusivamente quiero decirle que, desde luego, las sinergias, utilizar todos los medios y desde aquí intentaremos ayudarle para que el Gobierno de Navarra, a través de Administración Local o de cualquier otro departamento, apoye y potencie ANIMSA con las medidas que sean convenientes en pro de la mejora de los entes locales, no le quepa ninguna duda, y, para lo que nos necesite, además, aquí nos tendrá en ese ánimo. Y, por lo demás, le agradecemos expresamente de nuevo el esfuerzo que ha realizado para preparar esta comparecencia y las explicaciones que nos ha dado.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): *Gracias, señora Acedo. ¿Algún portavoz más quiere intervenir? Señor Valero, por UPN.*

SR. VALERO ERRO: *Seré muy breve para indicar un par de cuestiones. En primer lugar, damos la bienvenida a Jesús García. Le felicitamos por su nuevo puesto y le animamos a que siga trabajando por el bien de las entidades locales. También me gustaría agradecer al consejo de administración de ANIMSA que le haya posibilitado poder acudir al Parlamento ya que usted no está sometido al Parlamento de Navarra sino que está sometido a las entidades locales y a sus socios, a quien tiene que darles explicaciones al respecto. Y, en todo caso, de alguna forma le animamos pues los que hemos conocido ANIMSA sabemos que ha pasado dificultades en algunos momentos, fundamentalmente por una cuestión que ha dicho al principio, que es la competencia que existe, incluso en algunos casos que algunas entidades bancarias a través de ofrecer unos servicios muy económicos tratan de captar nuevos clientes, y eso, al final, ha hecho que en algunos momentos ANIMSA haya tenido sus altibajos también puramente económicos, porque no todos los ayuntamientos entienden que en un momento determinado las cuotas vayan más allá. En principio, yo creo que es una sociedad que da servicio al 68 por ciento de los ciudadanos. Está claro que hay competencia. Y trato aquí de animarle a que siga en esa línea, porque creemos que una sociedad pública es un buen objetivo para llevar adelante lo que es la gestión y la modernización de los ayuntamientos. Gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): *Gracias, señor Valero. Por Izquierda Unida, señor Izu.*

SR. IZU BELLOSO: *Gracias, señor Presidente. Por mi parte también doy la bienvenida al nuevo gerente de ANIMSA, le agradezco su presencia y le animo en la tarea que tiene por delante.*

*A mí me alegra oír algunas de las cosas que ha dicho, porque a mí me tocó estar en el consejo de administración de ANIMSA hace unos años, en un momento que fue bastante crítico y parece que ya se solucionó y tiene ese puesto de liderazgo. Y a mí particularmente me alegra que una empresa pública, de las muchas empresas públicas que tenemos en Navarra que funcionan muy bien, esté dando ese servicio y, sobre todo, con ese modelo de servicio hacia las entidades locales.*

*Sobre la cuestión que trata esta comparecencia, yo creo que es obvio señalar la importancia de que las entidades locales y, en general, de que todas las administraciones públicas entren en el uso de las nuevas tecnologías de la información y, como nos ha dicho, que esto suponga unos cambios en la organización y en los modelos de gestión, sobre todo para hacer una mejor gestión de cara a los ciudadanos. Yo tengo la impresión, de todas maneras, de que aquí las administraciones públicas tienen mucho que hacer o que entre todos tenemos todavía mucho que hacer porque, en muchos casos, están por detrás de lo que vemos en el sector privado. Y en esto, por suerte o por desgracia, se pueden hacer comparaciones, porque todos podemos ver desde casa lo que hay en la red y ver que muchas empresas nos están ofreciendo infinidad de servicios que son ya absolutamente habituales, desde hacer todo tipo de compras, reservas, altas, bajas en servicios, recibir las facturas electrónicas, etcétera. Esto es absolutamente habitual y todavía la relación de los ciudadanos con la Administración está bastante lejos. Empieza a haber cosas pero, en general, seguimos teniendo todavía una relación con la Administración de papel, de ventanilla, etcétera.*

*Yo creo que todavía se ve un panorama bastante irregular en lo que están haciendo las administraciones, es decir, se hacen cosas que están muy bien pero en otras todavía falta muchísimo, incluso en algún caso puede haber pasos atrás. Yo he recordado, cuando se refería a las actas municipales, que cuando estaba hace dos legislaturas en el Ayuntamiento de Pamplona las actas de los plenos estaban en la web y hoy no están. Se rehizo totalmente la página y desaparecieron cosas que podían ser útiles, se pusieron otras pero, en fin, a veces uno tiene la duda de si se ha mejorado o se ha empeorado. Y también en muchos casos en algo tan básico como la gestión de los expedientes, que también nos ha expuesto hace un momento, pues me da la impresión de que la informatización todavía tiene mucho por delante. Y también me estaba acordando de un caso concreto cuando hablaba de la gestión de expedientes sancionadores, de una persona que hace poco me ha consultado porque tenía una multa de un ayuntamiento y*

*diré de cuál, del Ayuntamiento de Pamplona y no por meterle el dedo en el ojo sino porque es el más grande y todos damos por supuesto que tiene más medios, y a esta persona le habían notificado una sanción de tráfico en tres domicilios distintos; lógicamente, en dos de ellos ya no vivía, pero le habían empezado a notificar en antiguos domicilios, con lo cual, evidentemente, nunca le encontraban, le tenían que notificar en el Boletín, y resulta que a esta persona ya le habían notificado donde no era en otro expediente anterior, había presentado un escrito diciendo cuál es su domicilio actual, le habían estimado un recurso y unos meses más tarde el propio ayuntamiento ya no sabe dónde vive esta persona, por lo que ahí algo falla en la gestión del expediente. Uno supone que algo tan sencillo como que ya le hayan actualizado el domicilio, pues todavía falla. Por eso digo que todavía tenemos ahí muchas cosas pendientes por hacer y yo creo que esto exige un esfuerzo importante.*

*Y hechas estas reflexiones sí querría preguntar alguna cosa. Yo he echado un poco de menos en la explicación, no sé si tiene o no tiene ANIMSA una planificación estratégica con unos objetivos, es decir, ya vemos más o menos cómo están las entidades locales, por lo menos las que están en ANIMSA, pero no sé si se plantean unos objetivos de adónde hay que ir, es decir, en cuanto a nivel de equipamiento de los ayuntamientos, en cuando a qué nivel de servicios pueden dar en el futuro, si se han puesto algunos criterios de hasta dónde se tiene que llegar. No sé exactamente tampoco cómo estamos en cuanto a equipos de los ayuntamientos, porque a veces el problema de partida puede ser la inversión que hay que hacer, porque todos sabemos por experiencia propia que actualmente el hardware de los equipos hay que renovarlo constantemente porque enseguida se queda todo antiguo. Entonces, no sé si ahí estamos bien. Probablemente, muchos ayuntamientos empezaron muy pronto a poner ordenadores pero no sé si están al día a nivel de equipamiento.*

*Y otro tema que también me parece muy importante, que no se ha tocado, es el de la formación del personal porque, claro, no hacemos nada si tenemos unos equipos estupendos pero no adaptamos el cambio que supone al personal de las entidades locales, que en muchos ayuntamientos ya sabemos las dificultades de que son pocos empleados con mucho trabajo y encima les tenemos que dar formación para que se habitúen a nuevas formas de funcionar. Entonces, no sé si está eso contemplado, qué se está haciendo o qué se plantea hacer. Gracias.*

*SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): Gracias, señor Izu. Por Aralar, señor Jiménez.*

SR. JIMÉNEZ HERVAS: *Arratsalde on eta ongi etorria. Buenas tardes, bienvenido. Agradecemos igualmente la información y la verdad es que se agradece lo que nos ha proyectado sobre lo que son los ejes de trabajo y gusta ver que una empresa pública vaya por ahí y, seguramente, nos dejaría mucho más satisfechos si pudiésemos comprobar que termina realmente funcionando en las administraciones públicas con ese nivel de preparación y desarrollo de nuevas tecnologías, pero no voy a incidir porque se ha tocado algo de ese punto en las dos intervenciones anteriores.*

*Sí quisiera trasladar de todo esto, por lo menos, tres preguntas. Al fin y al cabo estamos hablando de una empresa pública, creada por las propias entidades locales y quizá me ha sorprendido un poco la referencia de la estadística, un poco fría que ha hecho, de la cota de mercado que tiene ANIMSA con respecto a las propias entidades locales, creo que decía en torno al 54 por ciento; esas 110 entidades locales. Y, entonces, a mí me surge automáticamente una pregunta: ¿qué pasa con el resto de entidades locales? ¿Qué pasa con las otras 162 más? ¿En qué situación están? Claro, porque si usted fuese representante de Microsoft no se lo preguntaría, pero estamos hablando con el responsable de una empresa pública. ¿Qué pasa con las otras entidades locales? ¿Cuál es su estado? ¿Por qué no están en ANIMSA? ¿Qué tipo de procesos se está dando? Porque tampoco ha marcado como uno de los objetivos seguir implantándose y seguir creciendo dentro de las propias entidades locales. Entonces, es un tema que me preocupa.*

*Como me preocupa el hecho de que pudiésemos estar o no ante un peligro dentro de las entidades locales de nuestra Comunidad de que hubiese, por decirlo, dos velocidades, las que realmente puedan estar enganchadas a las nuevas tecnologías y puedan estar a través de ANIMSA o no sé si a través de otras opciones de mercado trabajando en esa línea y otro número importante de entidades locales, que porque sean pequeñas no dejan de ser importantes, que puedan estar estancadas. Me gustaría saber, por lo menos, una opinión al respecto.*

*Y también una opinión en dos temas concretos puntuales pero que son importantes, que no sé si inciden o no en el propio hecho de que ANIMSA esté exclusivamente en esos 110 ayuntamientos, y ya sé que al preguntárselo al gerente de ANIMSA me dirá que muy buena, pero cuál es la calidad y el costo del servicio.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): *Gracias, señor Jiménez. Por CDN, señor Pérez-Nievas.*

SR. PÉREZ-NIEVAS LÓPEZ DE GOICOE-CHEA: *Gracias, señor Presidente, buenas tardes. En primer lugar, damos la enhorabuena al señor García porque supongo que será enhorabuena si ha aceptado el cargo de la gerencia de ANIMSA, aunque por manifestaciones resulta una tarea cuando menos que tiene cierto retos y yo creo que, además, han sido expuestos con suficiente claridad y de forma positiva, lo cual ya indica una voluntad clara de tratar de alcanzar esos retos que tienen una cierta dificultad, porque cuando se habla del tema de la informática, y se ha dicho aquí por la portavoz del Partido Socialista que llegamos a unas cotas cabeceras en España y ahora se dice que estamos en una fase, quizás, algo más retrasada, yo entiendo que siempre hay una primera fase en estas cuestiones que resulta sencilla, y ponerse a la cabecera cuando no hay nada pues no resulta una cosa francamente muy complicada sino que se trata de cambiar las máquinas de escribir por ordenadores, como se decía. Ya hay un ordenador, todo el mundo lo tiene, acepta que es una máquina de escribir con la pantalla un poco más grande, con lo cual está claro que todo el mundo, tarde o temprano, acaba aceptando esa utilidad como tal. Y yo creo que luego entramos en una fase que es la de consolidación, que es un poco más complicada, que probablemente ha sido esta larga travesía en el desierto, de ese cambio de no tener nada a tener algo y luego darle utilidad a ese algo porque, desde luego, todos aceptamos que como máquina de escribir será utilizado en un porcentaje del cien por cien en lo que es el ordenador en sí mismo, pero luego hace falta que las personas que lo tienen que utilizar sean capaces de sacarle el máximo partido.*

*Y en ese planteamiento habría dos cuestiones. Una, yo me preguntaría si las personas que lo tienen que utilizar se encuentran con facilidad y predisposición; no me refiero al ciudadano sino al funcionario en concreto para facilitar esa implantación de todos los objetivos que están previstos; si eso es ciertamente una rémora o un lastre a la hora de poder poner en práctica estas cuestiones o, por el contrario, se encuentran desde ANIMSA con total facilidad y predisposición para hacerlo y serían otras cuestiones las que habría que analizar.*

*Y luego, por otro lado, otro análisis es que eso pasa también porque la ciudadanía sea capaz de asimilar esas utilidades que tienen los sistemas que se ponen porque, desde luego, de toda la exposición, de todos los objetivos y de todas las mejoras, uno no puede sino estar completamente de acuerdo con los mismos. Quiero decir que nadie puede oponerse y ver cómo una cuestión, aparentemente y desde la filosofía en este caso de este*

*portavoz, nada difícil la Ciudad Digital, que menos que poder conseguir esa autoliquidación desde cualquier oficina o incluso desde casa, el pago de unos impuestos; cómo no encontrar lo más razonable del mundo poder adquirir las entradas también desde el domicilio. Sería interesante también que tuviera el Archivo una informatización completa; sería razonable en los cementerios. Ahora, si uno piensa en los responsables de los cementerios de esta Comunidad Foral, ¡caray!, va a ser difícil que puedan gestionar la información desde allí. Pongo caras a algunos y entonces, a lo mejor, eso hace un análisis un poco más subjetivo, pero, ciertamente, al final se trata de eso. Yo entiendo que la voluntad sea plena y luego hace falta saber de qué manera se puede obligar a eso, y nos encontramos con que la transformación de la informática, de las tecnologías de la información y de la comunicación resultan la implementación definitiva, pero una tercera fase, que sería la integración y la utilidad plena, es bastante complicado en próximas generaciones.*

*Es una reflexión-pregunta por si comparte esa valoración porque, desde luego, yo creo que hay generaciones que somos perfectamente conscientes de que tenemos que incorporarlas, y nos será relativamente sencillo, aunque ya no somos tampoco de esas tecnologías ya perfectamente nacidas e integradas como son las de nuestros hijos pero, en todo caso, yo creo que eso también puede ser una cuestión.*

*Y, por lo demás, es evidente que le han hecho preguntas que son de interés oír la respuesta y que, fundamentalmente, se supone que una empresa pública tiene que ser la que casi monopolice el sector con las otras entidades porque, lógicamente, debería ser capaz de ofertar en las mejores condiciones a los ayuntamientos, a entidades locales y otras administraciones, y escuchar esa respuesta en torno a cómo se pretende también en el futuro tratar de abarcar a la mayoría de los habitantes. Por lo tanto, le reiteramos nuestra enhorabuena y le deseamos la mejor de las fortunas en esta aventura de la gerencia. Muchas gracias.*

**SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca):** *Gracias, señor Pérez-Nievas. Por Eusko Alkartasuna, señor Ramirez.*

**SR. RAMIREZ ERRO:** *Gracias, señor Presidente. Arratsalde on guztioi. Buenas tardes. En primer lugar, damos la bienvenida al señor García y le deseamos toda suerte de éxitos en la responsabilidad que ostenta. En cualquier caso, nosotros, desde Eusko Alkartasuna, en donde proyectamos el núcleo de la cuestión es en que las entidades locales den un servicio de calidad y adaptado, por ejemplo, comparativamente en los mismos pará-*

*metros que el que da la empresa privada o que da otro tipo de instituciones, empresas, etcétera, quizá porque el sector municipal no sea el más dinámico o con mayor disposición para la apertura a las nuevas tecnologías, para que se adapte en una equiparación y no se dé esa idea, que nosotros sí tenemos, de que realmente los entes locales están atrasados, es decir, servicios que se le ofrecen a uno en otro tipo de plataformas, de instituciones, de empresas, etcétera, no los encuentra en un ayuntamiento; se ha puesto de manifiesto en diferentes ejemplos, pero yo creo que es una percepción cierta, quizá insisto por la propia dinámica o idiosincrasia de lo que es el ámbito municipal. No obstante, yo creo que ése es un reto que tenemos que tener todos y tenemos que poner los medios adecuados para que, precisamente, la Administración sea vanguardista en este asunto y pueda ser un referente en cuanto a las nuevas tecnologías y no ir por detrás, como creo que ahora claramente se puede decir, sobre todo para ver dónde está el problema e intentar solucionarlo, que es la situación actual: que los ayuntamientos y entes locales están yendo por detrás.*

*Ha planteado el señor Izu una serie de cuestiones: formación de los profesionales; a ver si los equipos son los correctos; a ver si hay una disposición también por parte de los trabajadores de los entes locales para, realmente, asumir los nuevos conocimientos necesarios y las nuevas dinámicas pertinentes para desarrollar un trabajo adecuado a lo que debe ser el servicio al ciudadano, es decir, un servicio que esté a la vanguardia de las nuevas tecnologías. Eso es lo que nos preocupa. También nos preocupa si desde los entes locales se están haciendo los esfuerzos económicos necesarios –si usted tiene esa consideración– para implantar las nuevas tecnologías con todo lo que ello implica o si por parte del Gobierno de Navarra se dan las ayudas suficientes, los cursos de formación pertinentes, se destinan los recursos necesarios para que realmente eso se lleve a cabo. O si, por el contrario, estamos resignados a que los entes locales y los trabajadores y los servicios que se oferten vayan por detrás de lo que es la oferta privada. Es decir, ¿se tiene desde el Gobierno de Navarra, tiene usted esa percepción, también ANIMSA, el situarnos a la vanguardia, el dar los mismos servicios o, si cabe, mejores por la capacidad que tiene una Administración de invertir en las nuevas tecnologías? O, por el contrario, tenemos como objetivo el ir poco a poco dando pasos para no quedarnos muy atrás, como podíamos sacar la conclusión si hacemos un análisis, por lo menos lo que hacemos nosotros, comparativo con el resto de sectores privados en el que se denota que nos estamos quedando atrás.*

*En cualquier caso, le agradecemos toda su información, el soporte que ha utilizado porque es muy ilustrativo, también las fotocopias que al parecer nos va a repartir de su intervención y le animamos porque es un reto complicado, difícil pero importantísimo. Gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): *Muchas gracias, señor Ramirez. Por el grupo Mixto, señor Etxegarai.*

SR. ETXEGARAI ANDUEZA: *Gracias, señor Presidente. Buenas tardes a todos. Muy brevísimamente, después de haber escuchado al resto de los portavoces, yo creo que todas las preguntas ya han sido realizadas. Saludo al señor García Fernández, le agradezco la información que nos ha presentado y yo, desde luego, tengo que decir que, durante los años que he estado como cliente de ANIMSA, he estado muy a gusto con su sistema de funcionamiento, y creo que fue un gran avance en su día y seguirá siéndolo ahora. Espero que así sea. Le felicito por su nuevo nombramiento y, una vez más, le agradezco su presencia ante esta Comisión y la información facilitada. Gracias.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): *Gracias, señor Etxegarai. Para contestar todas las cuestiones que se le han planteado, que han sido varias, yo creo que algunas muy coincidentes, tiene la palabra el señor García.*

SR. GERENTE DE ANIMSA (Sr. García Fernández): *Muchas gracias a todos, en primer lugar, por el recibimiento y sus palabras de ánimo, que harán falta, así que las tomo agradecido.*

*Empezando por la señora Acedo, planteaba tres preguntas acerca del software libre, acerca de la TDT, la televisión digital terrestre, y acerca del supuesto proyecto de ciudades digitales con Tudela. Entonces, en el tema de software libre, a día de hoy, no digo dentro de dos meses porque estamos ahora repensando qué cosas vamos a hacer a futuro, no tenemos ninguna idea acerca de este tema. Bien es cierto que hemos tenido una experiencia no hace mucho tiempo en la que yo no he participado directamente, con lo cual no me atrevo a valorarla personalmente, pero por las noticias que tengo es que fue una experiencia no muy positiva, con lo cual en estos momentos sobre el tema del software libre, a día de hoy, no tenemos nada previsto. Prometo salir hoy de aquí, anotármelo en mi Outlook y empezar a darle la importancia que le han concedido.*

*Respecto al tema de la televisión digital terrestre tampoco tenemos nada. Nosotros, cuando estamos hablando de orientación al ciudadano, estamos hablando siempre de servicios multicanal y nunca decimos cuáles son, es decir, podíamos haber hablado de WAP, yo he mencionado hoy bre-*

*vemente los SMS. Es decir, lo que planteamos es que los ciudadanos puedan acercarse a cualquier ayuntamiento, a través de la gestión integrada que queremos proporcionar, a través de cualquiera de los canales tecnológicos que estén disponibles en ese momento. Entonces, en la medida que vayan surgiendo, que vayan emergiendo, iremos trabajando para adaptar la gestión municipal a la incorporación de cualquier canal. Nuestra idea es que herramientas de gestión municipal, acreditación segura a través de la firma electrónica nos van a dar lugar a poder trabajar en muchas más vías, en la apertura de muchos más canales de comunicación, pero hoy en día creo que tenemos otras prioridades para mañana, para el periodo 2006-2007, y ésa, a día de hoy, no es una de nuestras prioridades, pero también tomaremos buena nota.*

*Y le puedo dar una información parcial en lo que es el convenio de proyecto digital con Tudela, y digo parcial porque, si bien es cierto que me suena algo al respecto porque yo algo he participado, yo sé que en su día estuvimos trabajando para acogernos a una convocatoria de subvenciones del Ministerio de Economía y Hacienda, creo recordar, o de Ciencia y Tecnología, la verdad es que no lo sé porque yo no llevaba esa parte, en la que dentro de todo este proyecto de ciudades digitales aparecía Tudela, pero creo que ese proyecto se paralizó a instancias del ministerio, con lo cual nosotros lo que hicimos fue reorientar nuestros esfuerzos hacia el proyecto de ciudades digitales de Ansoáin. Entonces, realmente, no tengo información de primera mano, porque yo no llevaba ese tema ni lo conocía y si me suena que había algo, pero yo creo que no ha cuajado, aunque realmente no puedo asegurarle nada ni en un sentido ni en el otro. Lo que sí es cierto es que desde un primer momento pensamos en el proyecto Ciudad Digital, de Ansoáin, con otras actuaciones, en otras áreas de la Administración y, al final, nosotros nos hemos quedado y hemos participado muy activamente sólo en la Ciudad Digital, de Ansoáin, y lo otro, sinceramente lo desconozco.*

*En siguiente lugar, mis agradecimientos al señor Valero por su apoyo y espero no defraudar las expectativas y los ánimos con los que me están correspondiendo.*

*En relación con la intervención del señor Izu, comentaba un poco que la Administración está por detrás de lo que es el sector privado, al igual que el señor Ramirez. Yo estoy totalmente de acuerdo. Yo, humildemente, espero contribuir, creo llevar contribuyendo poco pero algo y espero seguir contribuyendo en estos años en la modernización del sector local, entre otras cosas porque yo soy usuario de la Administración, soy usuario de las orga-*

nizaciones privadas, soy usuario de las organizaciones públicas y palpo y veo una diferencia. Entonces, yo, modestamente, como persona, como trabajador, como técnico, y a través de ANIMSA también, espero contribuir a esa modernización. Y yo creo que ahí es muy importante también no sólo la disposición del empleado público, que tiene que ser. Comentaba como que yo no había hecho referencia al tema de formación, pero sí que aparece, y lo podrá constatar creo que en la segunda o en la tercera transparencia, que incidimos en el tema de formación y, de hecho, nosotros tenemos tres aulas que prácticamente están ocupadas todos los días del año; si quitamos alguna calva en verano y en el puente foral yo creo que el resto de los días del año las tres aulas están permanentemente ocupadas. Hablo muy de memoria pero creo que formamos del orden de 1.500 personas al año, de técnicos municipales. Y, en ese sentido, aparte de la disposición de lo que es el empleado público, yo creo que es muy importante también el papel activo que tiene que adoptar el ciudadano como demandante de servicios de mayor calidad. Yo creo que como ciudadanos nos choca esta diferencia, este distinto nivel de flexibilidad, de rapidez que nos encontramos en unas instancias y en otras, y yo creo que ahí es importante y cada vez está siendo más importante el papel del ciudadano como demandante de un servicio de calidad, es decir, somos sujetos de derecho y cuando nos acercamos a la Administración deberíamos ser tratados, y creo que cada vez somos tratados, con más eficiencia y eficacia, como creo que enuncia la Ley 30/92 por algún sitio si no me falla la memoria.

Respecto al tema del domicilio, me lo creo perfectamente, y en ese sentido le comentaré que una de las actuaciones que impulsa la Comunidad Económica Europea a través del plan Europa dos mil algo, porque hay muchos dos miles ya y ahora no sé cuál es, precisamente es para contrastar y validar el nivel de desarrollo de las administraciones en lo que es la sociedad de la información y las tecnologías; es precisamente el que se implante a nivel de todas las administraciones, no de una, no del ayuntamiento sino de todas, que un trámite tan simple como es la notificación de cambio de domicilio, el ciudadano lo tenga que hacer sólo en una Administración y sea automáticamente replicado al resto de las administraciones, lo cual requiere no un esfuerzo una vez más de tecnología sino de ánimo de colaboración entre las propias administraciones, de modificación de procedimientos, de voluntad, en definitiva. Es decir, yo soy un firme partidario de que la tecnología esté en un sitio, pero mucho más importante que la tecnología, y creo que con esto también puedo contestar al señor Ramirez, está lo que es la disposición al

cambio, a vencer las inercias, esa resistencia que todos tenemos a modificar nuestras pautas y nuestros procedimientos de trabajo y que en ocasiones se ven más acentuadas en la Administración que en otro tipo de entornos. Entonces, algo tan sencillo como esto, como digo, está puesto como referente, como bandera por la Comunidad Económica Europea, creo que fue en el año 2002, y yo creo que todavía en España a día de hoy no lo está llevando a la práctica casi nadie, porque se puede poner de acuerdo a mucha gente, y la tecnología, insisto, para mí es lo más fácil; la tecnología en muchas ocasiones se compra. La voluntad de cambiar, el llevar a la práctica esa voluntad de cambiar es lo que realmente cuesta bastante. Por eso, nosotros desde ANIMSA somos firmes partidarios y somos creyentes absolutos de ese binomio, de ese trabajo de cambiar el modelo organizativo y de cambiar tecnología, porque, si informatizamos y automatizamos algo que está mal hecho, el resultado va a ser algo mal hecho pero muchas más veces. Entonces, por eso siempre empezamos, intentamos atacar el problema por la base, es decir, qué hacemos, cómo lo hacemos, cómo podemos hacerlo mejor y después lo informatizamos. Y ésa es nuestra creencia y nuestra manera de intentar abordar los proyectos, que no siempre los podemos abordar así pero, por lo menos, así lo intentamos.

Respecto del plan estratégico, comentaré que en estos momentos no existe como tal documento formal. Fue una prioridad hace algún tiempo pero por causas que desconozco no se llegó a la práctica. En estos momentos no hay. Ahora, al menos una de las líneas prioritarias de actuación es cuando menos recoger de forma sistemática y exhaustiva todas las expectativas de nuestras entidades clientes, todas las expectativas de las entidades y organizaciones de la Comunidad Foral que tengan algo que decir en materia de tecnologías de información y de modernización, y todo eso llevarlo, no sé si llamarlo un plan estratégico, un plan de gestión a tres años o algo por el estilo, que nos dé una visión de conjunto, que yo creo que hay; otra cosa es que no esté explicitada. Yo creo que es uno de los temas en los que tenemos que mejorar ahora, en ser capaces de desplegar ese mensaje de conjunto y desplegar las actuaciones concretas en las distintas entidades locales que entiendan que es apropiado para ellas.

Creo que ya he contestado el tema de formación.

Un pregunta importante o interesante que me hacía el señor Jiménez: ¿por qué hay más entidades o más empresas o más organizaciones que están luchando en el mercado de Navarra? Primero, porque ANIMSA es una empresa pública pero

*es una sociedad anónima, es decir, ANIMSA es propiedad de los ayuntamientos que se quieren adherir. Hay ayuntamientos que no se quieren adherir por las razones que sean, porque pueden encontrar que nuestro servicio no es el adecuado, puede que no encaje en sus presupuestos, puede que tengan otras alternativas que entiendan mejores por las razones que sean, en las que yo no voy a entrar, o puede, como comentaba antes, que haya organizaciones que se están llevando una parte importante del mercado, que realmente no son empresas que se dedican a la informática, en este caso concreto es una entidad bancaria que lo que hace es desembarcar en las entidades locales con unos costos, que yo entiendo sorprendentes cuando menos, y con eso lo que consiguen después es gestionar todos los activos de la entidad local. Entonces, en este sentido yo honro estas placas que se ponían antes en los bares que decían "con el banco he llegado a un acuerdo de que yo no les dejo dinero a los clientes y él no vende vino", pues esto es lo mismo. Al final es que están vendiendo algo que no es lo que es. Entonces, ahí tenemos un problema porque si alguien va a presentar una oferta, entendemos que con unos costes que no son apropiados, y la única contraprestación que tienes a cambio es: me pasas tus cuentas a mi entidad bancaria, pues ahí tenemos un problema y, además, yo creo que es importante. ANIMSA es una empresa privada, de capital cien por cien público pero no es una empresa pública, es decir, en otras comunidades autónomas la figura de ANIMSA es una figura de la diputación, una figura del propio Gobierno, es decir, que el Gobierno tiene su empresa informática para la Administración Local. Aquí no. Ésta es una empresa interlocal propiedad de los ayuntamientos y los ayuntamientos entran y salen según les interesa. De hecho, tenemos ayuntamientos que han estado en ANIMSA y que ahora están fuera; ayuntamientos que se van y a los dos años vuelven porque ven que aquí tenemos otro tipo de servicios.*

*Una cuestión importante para mí es el tema de costo, que en la presentación se ve impreso. Nosotros tenemos una política de tarifas que está aprobada en la asamblea general, en la que se cobra una cantidad por tamaño de población, y eso está y es así. No tenemos una capacidad comercial de regateo, de negociación con las entidades, de tu situación es un poco peculiar y te bajo o te subo sino que, por el tipo de organización que somos, decimos que a cuatrocientos habitantes le corresponden tantos euros al año más tantos euros por aplicación que utilice y esto suma tanto, y si interesa bien y si no también. Entonces, no hay esa capacidad de negociar, de entrar a concursos públicos, de bajar precios que pueden*

*tener otras organizaciones de derecho privado, que es otra cuestión, es distinto. Entonces, no somos tan flexibles como tal vez puedan ser otras organizaciones.*

*Respecto a seguir creciendo, la respuesta es claramente sí, es decir, la idea de ANIMSA en estos momentos es seguir creciendo. Hemos hablando antes de la banda ancha, por ejemplo, si podemos ofrecer servicios a través de banda ancha que puedan enganchar y ser atractivos para entidades menores, pues lo haremos encantados. O sea, nosotros nos comportamos como una empresa privada y vamos a salir a intentar ganar todas las entidades locales de Navarra que podamos, sabiendo que no van a ser todas, lógicamente, por la tipología de las entidades y de nuestra propia empresa. Nosotros damos un servicio integral, no vendemos un ordenador o dejamos una aplicación sino que, como bien saben varias de las personas que están aquí, formamos, ayudamos a hacer pruebas de selección de personal, volvemos a formar si hace falta, y eso no se cobra, es decir, si una persona del ayuntamiento tiene que pasar cinco veces por ANIMSA a formarse no se cobra ni un euro más de lo que ha pagado. Si hay que ir diez veces a arreglar algo porque no funciona, bien porque se ha estropeado o porque lo han estropeado, no se cobra un euro más. Si llama doscientas veces al año a resolver problemas no se cobra un euro más. Claro, eso tiene un costo, que hay entidades que entienden que es bueno. Es como el seguro del coche, usted se puede asegurar el coche a todo riesgo o contra terceros. Si no te pasa nada nunca durante todo el año y lo has asegurado contra terceros magnífico, pero el día que te pegues una buena torta agradecerás tener un seguro a todo riesgo. Pues esto es un poco lo mismo. Entonces, en esa situación, como somos una empresa de mercado, las entidades deciden y donde hay alguien que lo haga mejor que nosotros pues perfecto. Lo único que nos duele es eso, cuando competimos en desigualdad de condiciones con determinadas entidades.*

*Y no sé si me queda nada más. Creo que el señor Etxegarai simplemente me ha dado agradecimientos.*

*Sí, perdón, el señor Jiménez había preguntado por el tema de la calidad del servicio. Pues en este sentido, creo que en septiembre, octubre, ANIMSA hizo una encuesta de satisfacción y el nivel de satisfacción que obteníamos, y hablo de memoria, creo que estaba en torno al 7,2 o 7,3 sobre 10, que no es un notable. Es decir, las empresas de servicios, según los baremos habitualmente utilizados en el modelo Servqual, creo que se llama, el mínimo de satisfacción de cliente para que no haya problemas es un 7, con lo cual un 7,2 es andar un*

*poco por ahí. No es excepcional ni mucho menos. Es una calidad de servicio razonable, calidad de servicio que, lógicamente, y atendiendo a alguna de las demandas que ha hecho la señora Acedo, esperamos que se vea elevada en un futuro muy próximo. Al menos vamos a trabajar seriamente por ello.*

SR. PRESIDENTE (Sr. Tabar Oneca): *Gracias, señor García. De todas maneras, por animarle un poco en algunas cuestiones que se han planteado aquí, los que hemos tenido oportunidad de estar en el consejo de administración de ANIMSA sabemos de las dificultades que hay y de la competencia imposible de contrastar muchas veces. Y como*

*alcalde de ayuntamiento le digo que, a lo mejor, los primeros que tendríamos que reciclarnos somos los alcaldes. De todas maneras, le agradecemos su comparecencia, las explicaciones que ha dado aquí. Espero que después de esto los miembros de esta Comisión salgamos con más amplitud de miras de saber lo que es ANIMSA y qué es exactamente en lo que está trabajando. Muchas gracias.*

SR. GERENTE DE ANIMSA (Sr. García Fernández): *Muchas gracias a todos.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 18 HORAS Y 2 MINUTOS.)